

Trabajo de Grado

Sistematización de experiencia de práctica en el área de gestión humana en la jefatura de servicios al colaborador de Almacenes Flamingo

Presentado por:

Valentina Grisales Montoya

Asesor:

Juan Esteban Rodríguez Gómez

Universidad Autónoma Latinoamericana

Facultad de Administración de Empresas

Medellín

2023

Resumen

El propósito del presente trabajo se basa en relatar, por medio de una sistematización de experiencia, el transcurso de las prácticas profesionales realizadas en el área de gestión humana de Almacenes Flamingo. En tal sentido, es pertinente mencionar que las funciones principales que fueron llevadas a cabo desde la práctica estaban relacionadas con el control y seguimiento de las ventas que realizan los asesores en cada una de las tiendas. Además, debido a las novedades que surgían en el equipo, fui desarrollando conocimientos en diversos temas como, facturación, manejo de bases de datos y afiliaciones a los diferentes seguros que brindaba la compañía. En consecuencia, todas esas diversas actividades que se ejecutaron, la metodología que se llevó a cabo en el equipo y la oportuna comunicación, hizo que hubiera un excelente clima laboral, gracias a estos factores mencionados, permitiendo que pudiera obtener conocimientos tanto profesionales como personales para iniciar con mi proceso como profesional en administración de empresas.

1 Introducción

1.1 Características de la organización

Almacenes Flamingo es una empresa colombiana fundada en 1949 en la ciudad de Medellín por dos hermanos, en un principio, abriendo sus puertas al público como distribuidores de productos Everfit. En 1950 adoptan el nombre de Almacenes Flamingo S.A y desde entonces empezó a ser una empresa pionera en Colombia con un formato de almacenes por departamentos con ventas a crédito. Flamingo cuenta varias sedes a nivel nacional en: Antioquia, el eje cafetero, Ibagué, Villavicencio, Montería, entre otros, los cuales se caracterizan por ofrecer comodidad y satisfacción para sus clientes y así mismo, una experiencia de compra memorable, donde les permite mejorar su calidad de vida por la compra de sus productos.

Almacenes Flamingo cuenta con presencia en 56 municipios del país, en donde se tienen 79 tiendas y 3,659 empleados directos e indirectos. Flamingo se ha propuesto brindar mayores oportunidades de acceso al consumo a través de su crédito a las familias colombianas, principalmente de estratos uno, dos y tres, con diferentes productos financieros y ofreciéndoles facilidades de pago; así mismo, hace parte del sector terciario-comercial.

Su enfoque es cumplir los sueños de los colombianos dando la oportunidad de comprar a crédito todo lo que quieren y lograr una calidad de vida estable. Dentro de su oferta cuenta con múltiples productos y servicios en: vestuario y calzado para toda la familia, electrodomésticos de última tecnología, cosméticos y productos para el cuidado personal, joyería y bisutería, juguetería nacional e importada, telefonía celular, ferretería, implementos deportivos, muebles en variedad de estilos, artículos para la decoración del hogar, informática, electrónica, y otros servicios como: SOAT, óptica, viajes y medicina estética.

Además, Flamingo se caracteriza por ser, innovador, confiable, cercano, responsable y servicial; valores bajo los cuales trabajan y realizan cada una de sus actividades, contando también con comportamientos basados en la comprensión, alegría, disfrute, compromiso y agilidad.

Adicionalmente cabe aclarar, que la organización no cuenta con misión, visión y organigrama, sin embargo, se tiene estructurado un modelo el cual hace factible su propósito; este modelo está conformado por el equipo de gestión humana del cual hacen parte el jefe y coordinador de gestión humana, el jefe de talento y liderazgo, el coordinador de personal externo, el coordinador de comunicaciones, el jefe de seguridad y el coordinador de compensación.

1.2 Funciones centrales de la práctica y otras actividades

Como practicante de administración de empresas de la organización Almacenes Flamingo, las funciones que fueron determinadas para desarrollar diariamente partían desde una oportuna participación en reuniones donde se exponían novedades presentes y se daba claridad sobre las acciones a gestionar. En su momento, se realizaban sesiones, donde, en compañía de otros equipos, se hacía una validación de una nueva plataforma, la cual va a lograr automatizar procesos a la hora de redactar el informe de ventas del asesor integral. Cabe aclarar que un asesor integral, es un asesor de ventas especializado en una área o negocio determinado, los cuales tienen la capacidad de aportar soluciones y aprovechar oportunidades frente a su negocio. Seguidamente, se desarrollaba informes y reportes en Excel, se elaboraban con el fin de hacer un seguimiento y control de las ventas diarias hechas por los asesores, además, se realiza un informe donde se da detalle de las ventas que no son sumadas a los asesores por diferentes criterios: cuando se realiza una devolución por una compra, cuando los asesores no marcan su entrada y salida del día laborado, y cuando se realizan ventas con diferente código al que tiene el vendedor que hizo inicialmente la gestión. Así mismo, se construían breves informes sobre las ventas realizadas tanto por meses como por años, en Power BI los cuales eran de gran ayuda al momento de demostrar un análisis más dinámico, por la capacidad de datos que se manejan en las bases.

Del mismo modo, se hacía un seguimiento y control del salario emocional establecido por la compañía, allí entra, un viernes en el mes en el cual se trabaja solo media jornada (mi viernes), el día de tu cumpleaños en el cual también solo se trabaja media jornada (mi cumpleaños) y las horas que puedes restar de tu jornada

para cualquier actividad por fuera de lo laboral (mi banco de horas) con esto apartados, al fin de mes se hace entrega de un informe donde se puede ver la recolección de datos que se hace mes a mes, y desde allí poder evaluar lo que la empresa suministra por salario emocional. También una validación de convenios de las pólizas que ofrece el grupo Flamingo, allí entran pólizas de vida, salud, movilidad y funeraria; lo que se realizaba era una verificación de facturas, donde se compartían novedades que se presentan tanto en ingresos de nuevos colaboradores a las pólizas, como retiros de quienes querían desvincularse de estas, lo anterior, con el fin de enviarlo a nómina para su previa liquidación.

2 Contextualización

2.1 Contextualización del proceso organizacional en el cual participa el practicante

El desarrollo de las prácticas, realizadas en Almacenes Flamingo, se llevó a cabo en el área de gestión humana. Esta área representa la administración, evaluación y gestión de diversas situaciones que trascurren día a día en la compañía, donde lo que se efectúa es la medición de la eficiencia de cada área y grupo de trabajo, para así mejorar y prevenir escenarios que sean adversos para la organización. Para que esto sea representativo y se logre ejecutar, dicha área está conformada por dos jefaturas la de liderazgo y talento, y la de seguridad; así mismo, dentro de estas se encuentra con las coordinaciones de comunicación, cambio y cultura, fondo de empleados, personal tercero y gestión ambiental y gestión humana tiendas; y para

complementar, se tiene al gerente de gestión humana, el analista de liderazgo y talento, practicantes universitarios, analista de nómina, y auxiliares administrativos.

El proceso en el cual se realizó el desarrollo de las prácticas es específicamente en la jefatura de servicios al colaborador, donde el proceso a ejecutar consistía en el cálculo de la compensación variable del asesor integral (asesor de ventas), en los diferentes tipos de especialidad que se tiene en las tiendas departamentales, y estos tipos son: asesor de tecnología, asesor vestuario y calzado, asesor mueble y colchón y asesor de deportes.

El asesor integral de las tiendas departamentales (según la especialidad que se defina), debe estar en capacidad de asesorar de forma integral a un cliente, es decir, tener la capacidad de vender, resaltando que el pilar de Flamingo son sus ventas a crédito, buscando que estos fomenten el uso de los créditos, así mismo, vender una cantidad de seguros determinada y promover que el almacén tenga un indicador prominente, que por medio de este se reconozca y se califique la experiencia que se le brinda al cliente.

Por lo tanto, para reconocer monetariamente los cumplimientos que hagan los asesores, bajo la realización de sus ventas, estos se miden a partir de una meta colocada al principio de cada mes, ésta a su vez, es importante en el área denominada también como llave de entrada (meta), la cual pretende incentivar a los colaboradores y apoyar el objetivo de su tienda y, de esta forma, aumentar el nivel de reconocimiento para cada uno de los vendedores.

A continuación, se dará detalle de las variables que se midieron en la gestión individual del asesor integral, dependiendo de cada tipo de especialidad mencionados anteriormente, cabe aclarar que medición es igual independientemente de su especialidad; por ende, cada venta que realice un asesor tendrá una comisión a favor, dicha comisión hace referencia a ese incentivo monetario que cada vendedor recibe en función de las ventas que haya realizado, igualmente, dependía de la jornada que cada asesor tuviera, ya que por este ítem se asigna su llave de entrada (meta estipulada cada mes). Como se venía mencionando, por medio del tipo de jornada que el asesor posea se le otorgará el siguiente porcentaje: jornada 48 horas: 100%, jornada 36 horas: 75%, jornada 24 horas: 50%, y jornada 16 horas: 33%. Así mismo, los asesores tienen la posibilidad de vender productos que están por fuera de su categoría, resaltando que estos no generarían ningún porcentaje adicional en su compensación ya que la meta de estos es cumplir con su llave de entrada. Fuera de eso, existen ventas las cuales son canceladas por el cliente, donde según esto, el asesor no recibiría ningún tipo de comisión. Estas variables de medición se verán incrementadas una vez se tenga el cierre de mes, a más tardar la segunda quincena de mes siguiente, donde lo que se determina es su salario más las comisiones que el vendedor realizó.

Este proceso de medición para lograr la compensación de los asesores se fue desarrollando en cuestión de mejorar procesos, con el fin de volver más automatizado el paso a paso. En el año 2021 la entrega del informe se basaba en hacer diariamente unos archivos, desarrollar uno final que era el que se reportaba. Su desarrollo se realizaba con mucho más detalle, el cual requería de más tiempo,

donde lo que se necesitaba eran las bases de datos y encontrar una manera más eficaz de evidenciar los resultados. En este entonces no se habían aplicado herramientas que hicieran más eficaz su desarrollo, debido a que este requería de tiempo y era difícil percibir los errores ya que se trabaja con bases magnas por la magnitud de sus datos. A principios del año 2022, se implementó el Power Query para que toda esta clase de filtros que se realizaban manualmente en las bases de datos, pudiese hacerlo en automático y así lograr que no hubiese errores en el barrido de datos, permitiendo así su validación para el desarrollo del informe y de una comprensión sobre este, y lograr que su solicitud se utilice de una manera conveniente para la toma de decisiones.

En el transcurso del tiempo y a medida que iba llegando alguien nuevo para el puesto, se realizaba un análisis del proceso. En este sentido, se ha logrado aumentar la oportunidad de mejora en los informes, perfeccionando tanto los tiempos de entrega como el de su realización y, a su vez, permitiendo automatizar los informes, describiendo cada uno de los pasos necesarios con el fin de disminuir la operatividad y su error, acortándolo casi un 50%. Al hacer uso de Power Query en este informe, lo que se permitía era enlazar los datos con herramientas como Power BI, y de esta manera poder visualizar los informes de una manera concisa y dinámica.

Sin embargo, existían novedades en el sistema que impedían el desarrollo del informe, por ende, la no entrega del mismo. Al igual, como surgía en algunos casos donde no se gestionaba la pronta validación de errores en la data que alimenta el informe, y por consecuencia de esto y de no estar al tanto con otros equipos, los

cuales son de apoyo con las fuentes de información y que son necesarias para el desarrollo de actividades; Desde luego, esto causaba el no desarrollo y entrega del informe, por inconsistencias en los datos, afectando así áreas como gestión humana y la coordinación de compensación, y además, ocasionaba incertidumbre para los asesores ya que estos confían en nuestros datos, donde se demuestra el seguimiento de ventas realizadas.

2.2 Contextualización teórica y/o conceptual del proceso

Con el fin de dar soporte a lo anteriormente descrito, se presentan las teorías y sus conceptos, los cuales están enfocados en la práctica en Almacenes Flamingo en el área de gestión humana. Hoy en día, la gestión humana ha tomado gran importancia dentro de las organizaciones, donde se han desarrollado procesos estratégicos en los que el principal actor es el ser humano. Según Chiavenato (2009), la gestión humana es la encargada de procurar la mejor elección, desarrollo y organización de los seres humanos en una compañía, brindando satisfacción en el trabajo y buscando el mejor rendimiento a favor de unos y otros. Por otra parte, J Saldarriaga (2013), expresa que, la gestión humana es concebida como el lenguaje del ser humano, por medio del cual se inscribe en la cultura y con el que es posible instruirlo para las acciones que debe desempeñar en la organización.

La gestión humana está formada por varios macroprocesos, la cual está compuesta por un determinado número de procesos para generar un resultado, cumpliendo un objetivo o fin, donde se contribuyen a la misión del macroproceso y a la generación de valor dentro de la organización (García Solarte, 2010). En este sentido, los procesos específicos que se describirán son la compensación y la nómina.

Se tiene entonces que, según García Solarte (2010), la compensación tiene como objetivo desarrollar el sistema para mantener motivados a los empleados y generar sostenibilidad dentro de la organización. En relación con lo anterior, Chiavenato (2009) menciona que la compensación se entiende como la retribución total que conlleva a desarrollar mucho más rápido los objetivos y la misión de la compañía. Y, para complementar, Orozco (2013) afirma que, la compensación, se identifica como el proceso de remuneración o pago que reciben los trabajadores por su desempeño de las funciones derivadas de su empleo.

Por otro lado, Caba (2010) considera que la nómina es una retribución equitativa y competitiva que representa la valoración del cargo como estructura salarial, al igual que las actividades requeridas para generar la liquidación de las obligaciones correspondientes al pago de salarios. Seguidamente la RAE (2022), define la nómina como el reflejo del pago de los salarios y prestaciones a los trabajadores, los cuales han de percibir haberes y justificar su recibido.

Finalmente, se puede decir que la nómina es ese beneficio donde se consignan los días trabajados por cada empleado, donde a su vez, se asienta la deducción para cada uno de ellos en un periodo establecido. También es cierto que la compensación no se refiere simplemente al tema salarial, este también hace referencia a la importancia de comprender que es un tema de estrategia, donde las empresas garantizan unas condiciones para los colaboradores, con el fin de lograr incrementar la productividad de esta.

3 Ejecución

En el desarrollo de la práctica, uno de los procesos que se ejecutaron, fue la realización del informe de compensación del asesor integral departamental, el cual consistía en llevar un seguimiento y control de las ventas realizadas día a día. Así pues, se da paso a definir las variables para la realización de dicho informe, y junto a este, los cálculos para su desarrollo y lograr con mediciones previamente estipuladas, un reconocimiento económico sobre los cumplimientos. Por lo tanto, se detallarán las variables que se medirán en la gestión individual del asesor, para las cuales habrá una meta, un valor económico de reconocimiento y la data respectiva que se requiere para hacer el seguimiento.

La medición del desempeño de los asesores integrales se realiza diariamente y la liquidación se hace con corte a fin de mes. A continuación, se visualiza un ejemplo con las tablas de las metas y los presupuestos para cada una de las tiendas departamentales, este ejemplo es del asesor integral, especialidad de Tecnología y entretenimiento (T&E):

Figura 1. Porcentajes y unidades de metas por tienda.

TIENDA	Venta	V. CRÉDITO	P. SEGUROS	NPS
Parque	\$ 358	78,6%	40%	75
Bolivar	\$ 353	75,7%	40%	75
Sucre	\$ 340	76,0%	40%	75
Itagui	\$ 363	71,1%	40%	75
Bello	\$ 365	71,1%	40%	75
Armenia	\$ 358	74,2%	40%	75
Rionegro	\$ 330	65,1%	40%	75
Pereira	\$ 365	77,1%	40%	75
Ibagué	\$ 368	72,1%	40%	75
Centro Mayor	\$ 372	64,1%	40%	75
Mayorca	\$ 375	70,6%	40%	75
Monteria	\$ 366	65,2%	40%	75
La Central	\$ 368	72,8%	40%	75
Parque Fabricato	\$ 313	72,8%	40%	75

Nota: en la tabla anterior lo que se muestra, tanto en porcentaje como en pesos, es lo que debe alcanzar cada tienda según sus ventas, por los diferentes medios de pago que se manejan, los cuales son: ventas, ventas a crédito, ventas de seguros y por último se tiene el valor de medición de la frecuencia de compra de los clientes. Flamingo (2022).

Ahora bien, se deben de tener en cuenta unas condiciones generales para los cálculos de liquidación del asesor integral departamental:

- Las jornadas especiales tienen una llave de entrada, donde se tomará el siguiente porcentaje por jornada que el colaborador tenga asignada: 48 horas:100%, 36 horas: 75%, 24 horas: 50%, 16 horas: 33%.
- Las ventas que se realicen a crédito y que por alguna circunstancia esta sea cancelada en su totalidad (el cliente desiste de la compra), en efecto esta comisión que recibiría el asesor por la compra no le sumaria.
- La compensación variable constituye al salario y tiene efecto prestacional.
- El pago de la compensación se realizará una vez se tenga el cierre de mes de cada indicador, a más tardar en la segunda quincena del mes siguiente.

A continuación, las reglas de participación del asesor integral:

1. El asesor integral, debe marcar huellero el día en que labora en la tienda (tanto su entrada como salida). Éste es requisito para el análisis de las ventas realizadas ese día (con cierre en el sistema).
2. Se tendrán en cuenta las ventas realizadas únicamente desde el inicio de la jornada de trabajo (entrada con registro en huellero) hasta la finalización del día.
3. El código vendedor del asesor es personal e intransferible, por lo tanto, se anularán las ventas que:
 - Estén asociadas al punto de venta físico donde se dirige el consumidor para el pago de sus compras (POS) y que las haya realizado un asesor y que en el sistema aparezca un asesor diferente a quien dirigió la compra.
 - Sean asociadas a asesores diferentes al dueño del código.
 - No hayan tenido asesoría y simplemente sean registradas en el POS por parte del cajero.
 - La liquidación y reporte diario de ventas estará sujeto a una consolidación, donde se demuestre la información de ventas realizadas junto a las devoluciones respectivas, que fueron mencionadas anteriormente.

Nota importante: es importante tener en cuenta que los seguros, no se tienen en cuenta como ventas, pues ese producto está definido

para que sea vendido por los asesores de servicio al cliente y el asesor de seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), por lo tanto, estas ventas se toman como comisiones. De igual manera, solamente se tendrá en cuenta el SOAT (como otras categorías) siempre y cuando sea vendido por e-commerce, esto quiere decir, las ventas que los asesores realicen por la web donde lo que estos ofrecen es una instrucción de compra.

Seguidamente, se toma información de tipos de ventas por Unidad Estratégica de Negocio (UEN), para ver las ventas que suman para las llaves de entrada según las especialidades, donde cada mes, se define por tienda departamental y por especialidad del asesor de tecnología y entretenimiento (TYE), vestuario y calzado (VYC), mueble y colchón (MYC) y deportes. A continuación, se indica los tipos de asesores y sus respectivas categorías:

Figura 2. Tipos de especialidad y sus ítems

TIPO DE VENTA POR UEN	NEGOCIO	DEPARTAMENTO	GRUPO/CATEGORIA
DEPORTES	ELECTRO Y BAZAR	DEPORTES	
TECNOLOGIA Y ENTRETENIMIENTO	ELECTRO Y BAZAR	TECNOLOGIA Y ELECTRODOMESTICOS	AUDIO,CELULARES,COMPUTADORES, LINEA BLANCA, VIDEO Y VIDEOJUEGOS
OTROS ELECTRO Y BAZAR	ELECTRO Y BAZAR	FERRETERIA Y VARIEDADES	FERRETERIA, INFORMATICA,JOYERIA,MOTOS,NAVIDAD,PAPELERIA Y VARIEDADES
VESTUARIO Y CALZADO	VESTUARIO,CALZADO Y HOGAR	VESTUARIO,CALZADO Y HOGAR	CALZADO CASUAL, CALZADO DEPORTIVO, MARROQUINERIA,ROPA INTERIOR,VESTUARIO HOMBRE Y MUJER,VESTUARIO INFANTIL Y ACCESORIOS DE BEBE
VESTUARIO Y HOGAR	VESTUARIO,CALZADO Y HOGAR	HOGAR Y MARROQUINERIA	ACCESORIOS,ARTICULOS DE COCINA,DECORACION, ROPA HOGAR
MUEBLE Y COLCHON	VESTUARIO,CALZADO Y HOGAR	MUEBLES,COLCHONES Y HOGAR	MUEBLES Y COLCHONES
TU MOVIL SEGURO	SEGUROS	SERVICIOS	SEGUROS CELULAR
GARANTIA EXTENDIDA	SEGUROS	SERVICIOS	GARANTIA EXTENDIDA

Figura 3. Ítems para el cumplimiento de la compensación



Fuente: Flamingo (2022)

Seguidamente se clasifican en orden las ventas realizadas en el sistema, según la estructura observada en el flujo anterior:

- Venta total. La sumatoria de todas las ventas.
- Deportes; Son las ventas asociadas únicamente a deportes
- Dentro de la UEN de negocios especiales, es importante identificar aquellos productos que NO son seguros, como bienes de consumo, donde estos estarían clasificados con el nombre de negocios especiales.

Con lo anteriormente descrito, se da paso a contar el desarrollo del informe de ventas de los asesores integrales.

Paso 1. Descarga de bases de datos

El primer paso para realizar es descargar los archivos con las datas que se utilizarán

para actualizar el informe; cabe aclarar que esta información se genera con un día atrasado. Entonces, se tienen las siguientes plataformas para realizar dicha descarga; se encuentra la plataforma llamada Citrix, y desde allí se generan las ventas y novedades que se hagan de los seguros tanto de garantía extendida (GE), como de tu móvil seguro (TMS), las cuales se exportan y se guardan para actualizar el informe. Seguidamente, se encuentra la plataforma llamada Sicafe, la cual generaba la información de cómo iban las tiendas según el mes, conforme a la experiencia y satisfacción del cliente, generado este dato, en porcentaje.

Otra de la data necesitaría para el desarrollo del informe, se encuentra en una ruta previamente guardada en el dispositivo, que es generada por el equipo de tecnología, allí se encuentran las ventas diarias de las tiendas departamentales y de las tiendas amigos (tiendas pequeñas), al igual que las ventas que se realizan a crédito, y así mismo otro archivo con los marcajes de los asesores que realizan día a día, tanto de sus entradas como de sus salidas, y con este dato tener un seguimiento de sus entradas y salidas. El último dato que se requiere para la actualización de la data, es un informe que comparte un auxiliar del área de mercadeo a través del correo, este es el informe que mide el valor de los productos que son vendidos a través de la plataforma de internet (GMV) de la compañía. Del mismo modo, dentro del informe se calculan las ventas a crédito (diferentes medios de pago por los cuales se realizan ventas). Estas ventas son extraídas de un archivo compartido, el cual es generado por el equipo de tecnología, y donde puede observarse la venta que hicieron los asesores, el medio por el que se realizó, qué producto, el precio de este, a quién se le vendió y su precio. A continuación, en la

figura 4, se evidencia un ejemplo de cómo se procede con las ventas a crédito.

Figura 4: Posibles medios de pago

MEDIOS DE PAGO					
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
11	Efectivo	42	Tarjeta Crédito Visa	57	Tarjeta Sodexo
21	Cheque Personal	43	Tarjeta Crédito Dinners-Codensa	58	Tarjeta BigPass
22	Cheque Nomina	44	Tarjeta Crédito American Express	61	OR. Cuenta Corriente
23	Cheque Empresa	45	MEFIA	62	OR. Club
24	Ecommerce	46	MEFIAMOTO	63	Saldo a Favor
25	Crédito Externo	47	MEFIAAMIGO	64	Separado
26	Corrección Medios de Pago	49	Codensa Mastercard	65	Tarjeta Regalo
31	Tarjeta Débito Maestro	51	Bonos Proveedor	66	CrediExpress
32	Tarjeta Débito Electrón	52	Bonos Flamingo	81	Cupón Descuento
33	DEBITO PRIVADA	53	Rte/Fte Ventas	82	Descuento Autorizado
36	TEF	54	Bono Descontable	83	Bono Por Cambio
38	Codensa Debito	55	Bono Regalo	84	Descuento POS Manual
41	Tarjeta Crédito MasterCard	56	Bono CR		

Fuente: Flamingo (2022).

Paso 2: organizar y alimentar archivos con las bases de datos descargadas

Luego de tener consolidada la información requerida para el desarrollo del informe se procede a alimentar unos archivos de Excel los cuales ya estaban previamente construidos, y su fin es actualizarlos con las bases de datos que se descargan día a día.

Se procede entonces a organizar los archivos de la siguiente manera:

- a. Con la base previamente descargada de las ventas a crédito, hay un archivo llamado Vta_Diaria_MP_IVA que se encuentra en el escritorio. Consiste en copiar y pegar los datos de la base para tener las ventas acumuladas según los días transcurridos del mes.
- b. De acuerdo con lo explicado en el punto anterior, este proceso se repite en

diferentes archivos para poder actualizarlos como: Vta_Diaria, que son las ventas realizadas día a día y, así mismo, en el archivo de GE VENTAS, GE NOVEDADES, TMS VENTAS y TMS NOVEDADES, donde se copia y se pega las bases anteriormente descargadas que traen la información de las ventas que se obtuvieron de los seguros, ya sea por garantía extendida (GE) o por tu móvil seguro (TMS).

- c. Luego de tener organizado en los archivos las bases que se descargaron, se prosigue a identificar cuáles son los descuentos que se realizarán según la base de ventas diarias. Se tiene entonces, el archivo de ventas diarias que se cargan día acumulado según el mes en el que se está; desde allí se puede identificar lo que se va a descontar por devoluciones que haga el cliente de la compra, y descuentos cuando los asesores tramitan en el sistema con el código que no es de ellos. Estos descuentos se identifican aplicando los siguientes filtros:

-Para las devoluciones, se filtra solo lo que se realiza por la caja 20 y 40, denominadas de esta manera para poder identificar las diferentes funciones que se realizan dentro de las cajas del almacén.

-Para descontar las ventas que los asesores gestionaron con el código no correspondiente, se filtra las ventas que se realizaron por todas las cajas, exceptuando la 20 y la 40.

- d. De otro lado, se prosigue con realizar los descuentos por los días que los asesores no marcan tanto su entrada como su salida; previamente, este dato se encuentra con los demás archivos que comparte el equipo de tecnología, para

hacer dicho descuento. Se cuenta con un Query, el cual ayuda a conectar los datos, hacer una limpieza de estos y combinarlos según la necesidad que se tenga. En este caso, el Query sirve para saber por cédula del asesor, que día este no marcó, y por ende, las ventas que haya realizado no se le sumarán.

e. Luego de tener claro cuáles son los valores para descontar, se pasan a un archivo de Excel nombrado “Proyecto AI”, donde se cuenta del mismo modo con un Query, el cual nos ayuda a tener el dato exacto de las ventas, y de esta manera, colocar este dato en el informe.

Paso 3. Realización del informe

Ahora bien, luego de tener la información organizada y recopilada en los distintos archivos de Excel, se procede a alimentar el informe de la siguiente manera:

- a. Como primer paso, se hace una copia del informe que se realizó el día anterior y se cambia el número de fecha a la cual fue tomada toda la información, cabe aclarar que todos los datos traen información referente a lo que se hizo el día anterior.
- b. En la pestaña oculta que se encuentra en el informe llamada “DDPTAL_BASE”, se copian y se pegan las ventas, las cuales fueron ya actualizadas en el paso anterior con la ayuda del Query.

Figura 5. Estructura de ventas

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	TOTALES	\$ 2.181.368.282	\$ 167.476.696	\$ 1.585.548.119	\$ 248.825.951	\$ 254.575.118	\$ 150.451.152	\$ 142.721.192	\$ 55.880.017	\$ 58
	IDENTIFICACION	T&E	BAZAR	V&C	OTROS V&H	(+)MUEBLES	SUB - M&C	NE	TMS-NE	GE
	10778263	\$ 14.538.913			\$ 164.244			\$ 53	\$ -	\$ -
	14395211									
	14397668	\$ 9.549.003	\$ 2.853.824	\$ 634.395	\$ -4.613			\$ 555.371	\$ 375.300	\$ -
	18399542	\$ 2.075.550	\$ 18.529					\$ 371		\$ -
	18523859		\$ 429.244					\$ 53		\$ -
	20774582	\$ 377.983	\$ 2.521	\$ 308.882	\$ 1.164.357	\$ 15.956.840	\$ 9.700.128	\$ 100.000		\$ -
	21424346	\$ 252.017	\$ 149.447	\$ 14.417.983	\$ 233.395			\$ 50.371		\$ -
	21831781			\$ 4.258.634				\$ 742		\$ -
	22669625	\$ 30.298.374		\$ 315.395	\$ 345.714			\$ 3.455.000	\$ 623.700	\$ 1
	24398314	-\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ -			\$ -		\$ -
	24586491									-\$
	30413481	\$ 928.996	\$ 639.827	\$ 38.716.240	\$ 2.074.868			\$ 39.116		\$ -
	32209549	\$ 42.199.103	\$ 683.714	\$ 234.941	\$ 1.975.655			\$ 500.053	\$ 1.201.700	\$ -
	32278547	\$ 4.189.313			\$ 31.613			\$ 50.000		\$ -
	38755466	\$ 20.593.811	\$ 19.412	\$ 329.261	\$ 74.798			\$ 7.166.580	\$ 685.100	\$ -
	39209074	\$ 3.168.231	\$ 3.564.148	\$ 88.754.519	\$ 6.774.154		\$ 120.084	\$ 506.201		\$ -
	39443152	\$ 8.097.921	\$ 1.206.894	\$ 14.121.147	\$ 3.305.143		\$ 44.454	\$ 3.286		\$ -

c. Prosigue con actualizar las ventas a crédito. Para esto también se encuentra su hoja oculta. Así que se procede a copiar y pegar los datos que anteriormente fueron organizados, llevándolos a esta hoja en formato de porcentaje.

Figura 6. Actualización de ventas a crédito

A	D	E	G	H
	VENDEDOR DEPARTAMENT.	DEL 7	VENDEDOR F.AMIGOS	DEL 7
	1094941784	0%	1041327657	0%
	1030582421	88%	1128444619	0%
	18399542	0%	1017145533	0%
	1094967703	65%	43604403	0%
	1097402984	65%	1000187821	0%
	1094954566	84%	1146442791	0%
	1113306278	65%	81720548	0%
	38755466	69%	1110476016	0%
	32209549	89%	70542551	0%
	43667162	66%	30231012	0%
	1038107666	72%	102705814	33%
	1017256636	0%	1027883331	0%
	1022002636	59%	1027888771	56%
	8062948	0%	32110379	54%
	1020483415	0%	1017136852	100%
	1104133459	0%	1063151353	91%
	1020427043	64%	1007373235	22%
	42828026	79%	1035423002	25%
	71366570	83%	103523430	0%
	1035425174	73%	1152705651	93%
	98595689	87%	71369630	70%
	1018346182	59%	43904334	0%

d. Así como se realizan tanto ventas a crédito como de contado y, estas se proyectan en el informe, así mismo, se da detalle de las ventas que los asesores hicieron de los seguros por producto. Conector donde lo que se ejecuta son los seguros que se vendieron, menos las cancelaciones que se

realizaron de estos, y así generar un valor neto. Y, por último, y no menos importante, se coloca la cantidad de ventas posibles en seguros que estos pudieron haber realizado (elegibles).

Figura 7. Actualización de ventas seguros

B	C	D	E	F	G	H	I	J
	GARANTIA EXTENDIDA(GE)				TU MOVIL SEGURO (TMS)			
CC ASESORES	VENTA	NOVEDAD	NETO	ELEGIBLES	VENTA	NOVEDAD	NETO	ELEGIBLES
5843225	0	0	0	0	0	0	0	0
1128444619	0	0	0	0	0	0	0	0
1017145533	0	0	0	0	0	0	0	0
43604403	0	0	0	0	0	0	0	0
1000187821	0	0	0	0	0	0	0	0
1146442791	0	0	0	0	0	0	0	0
81720548	0	0	0	0	0	0	0	0
1110476016	0	0	0	0	0	0	0	0
70542551	0	0	0	0	0	0	0	0
30231012	0	0	0	0	0	0	0	0
1072705814	2	1	1	4	3	0	3	3
1027883331	0	0	0	0	0	0	0	0
1027888771	0	0	0	1	0	0	0	0
32110379	1	0	1	1	2	0	2	2
1017136852	2	0	2	2	1	0	1	1

- e. Luego de haber acomodado estos datos en el informe, se prosigue con las ventas de las tiendas amigas que son las tiendas pequeñas, para esto se cuenta con un archivo que, al igual que los demás, nos comparte el equipo de tecnología, donde allí se encuentra las ventas de los almacenes amigos, donde esta luego de ser descargada se pasa a el Query y así generar la estructura adecuada para copiar y llevarla al informe.

Figura 8. Ventas de los almacenes amigos

A	B	C	D	E	F	G	H	I
		\$ 622.695.984	\$ 939.822	\$ 6.220.284	\$ 5.174.073	\$ 20.286.785	\$ 6.244.387	\$ 42.778.210
	cc	T&E	BAZAR	V&C	OTROS V&H	(+)MUEBLES	SUB - M&C	NE
	93414131	\$ 3.907.311			\$ 53.445			\$ 100.000
	1059711507	\$ 8.945.682			\$ 136.513			\$ 100.000
	1017136852	\$ 3.978.589				\$ 610.840		
	1152206511				\$ 74.798			
	1094917272	\$ 1.375.729						
	1000393769	\$ 1.501.425	\$ 3.706		\$ 15.807			
	1128267704	\$ 13.193.423		\$ 3.783.647	\$ 213.882			\$ 1.059.000
	24814855	\$ 11.656.528		\$ 157.487				\$ 100.000
	71334126	\$ 5.963.746				\$ 680.588		\$ 120.000
	1110574802	\$ 9.662.954						\$ 100.000
	1099554214	\$ 3.539.937						\$ 100.000
	1090179403	\$ 5.043.345				\$ 315.083		\$ 50.000
	1112780908	\$ 1.773.854						
	1053836263	\$ 7.855.602				\$ 981.386		\$ 200.000
	1105673807	\$ 6.734.087			\$ 32.975			

Cabe señalar que estos pasos que se mencionaron anteriormente se realizan en unas hojas ocultas que tiene el informe, sujetas a las hojas que sí pueden ser vistas, y que están organizadas para ser vistas con más facilidad. Esto puede verse a continuación, y a manera de ejemplo, en la figura 8:

Figura 9. Ejemplo de hoja de ventas, en este caso de los asesores de mueble y colchón (MYC)

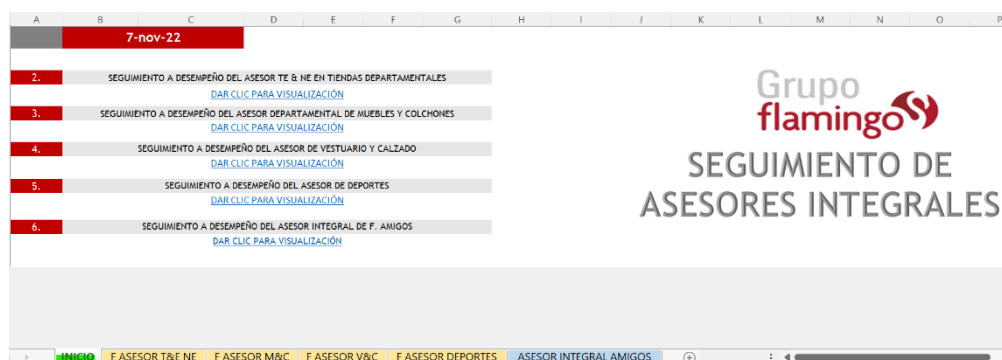
					\$ 0	28							100%	\$ 422.680.483			
					Compensación ganada a la fecha			PESO DE CADA VARIABLE			METAS DE VARIABLES		RESULTADOS PARCIALES				
ALMACEN	# ALMACEN	JORNADA	IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	Opción 1: TOTAL COMPENSACIÓN (Solo si cumple el Asesor)	Llave entrada Asesor	Cump. GMV tienda al Día 6 del Mes	NPS Almacén	Venta total (V&C)	Venta a crédito	NPS Almacén	Venta total (V&C)	Venta a crédito	NPS Almacén	Venta total (V&C)	Venta a crédito	VENTA TOTAL
RIONEGRO	8	T48	1005648707	YADIRIS OVIEDO	\$ 0	0,0%	53%	20%	50%	30%	75	\$ 57.338.182	59%	71	\$ 0	0%	\$ 0
BOLIVAR	3	T36	1017158824	JULIETH JOHANNA MOLINA	\$ 0	7,0%	52%	20%	50%	30%	75	\$ 86.250.000	74%	70	\$ 6.017.528	55%	\$ 8.765.473
CENTRO MAYOR	16	T16	1193411753	INGIE DANIELA ANTIBAR GONZALEZ	\$ 0	31,3%	81%	20%	50%	30%	75	\$ 39.600.000	67%	62	\$ 12.376.763	52%	\$ 13.568.201
PARQUE	1	T48	1214721425	ANA MARIA GALLEGO	\$ 0	22,1%	51%	20%	50%	30%	75	\$ 105.000.000	74%	62	\$ 23.174.076	57%	\$ 24.333.572
MAYORCA	17	T48	1001591907	GLEDYS RIQUEME	\$ 0	5,0%	59%	20%	50%	30%	75	\$ 114.702.521	67%	63	\$ 5.768.976	59%	\$ 8.488.610
PEREIRA	9	T48	1004775741	PAULA ANDREA GUTIERREZ	\$ 0	15,3%	55%	20%	50%	30%	75	\$ 120.000.000	70%	71	\$ 18.316.954	81%	\$ 20.808.193
BELLO	6	T48	43101289	IANA PATRICIA PIEDRAHITA VANEZ	\$ 0	0,0%	51%	20%	50%	30%	75	\$ 120.000.000	73%	82	\$ 0	0%	\$ 0
SUCRE	4	T48	1077423968	CACTERINE MORENO PALACIOS	\$ 0	7,2%	46%	20%	50%	30%	75	\$ 115.000.000	73%	69	\$ 8.239.428	68%	\$ 12.926.247
ITAGUI	5	T48	43724434	CARMEN ELENA YEPES CARDONA	\$ 0	23,6%	52%	20%	50%	30%	75	\$ 105.000.000	70%	54	\$ 24.786.379	82%	\$ 33.814.585
ARMENIA	7	T48	1012366370	JOSEPH ALEXANDER PAREJA CIFUE	\$ 0	7,6%	52%	20%	50%	30%	75	\$ 120.000.000	70%	74	\$ 9.125.330	65%	\$ 10.862.150
IBAGUE	10	T48	1110506196	CARLOS ANDRES BONILLA ARTEAGA	\$ 0	18,3%	56%	20%	50%	30%	75	\$ 120.000.000	67%	85	\$ 22.018.664	67%	\$ 24.869.015
BELLO	6	T48	71215362	RUBEN DARIO ARANGO HENAO	\$ 0	12,6%	51%	20%	50%	30%	75	\$ 120.000.000	73%	82	\$ 15.078.898	55%	\$ 16.052.940

Paso 4. Entrega del informe

Como último paso, se revisan los valores respecto al informe que se envió el día anterior, para identificar que los valores tuvieron un crecimiento regular. Luego se

eliminan fórmulas de algunos datos ya que estas pueden ser editadas al momento que el archivo se comparte, procediendo entonces, a dejar los valores en formato de número. Se revisa hoja por hoja que estén bien los datos, con el fin observar quiénes son esos asesores que a la fecha van cumpliendo con su meta o no. En concreto, se envía este informe por correo electrónico, dando un contexto de la manera correcta de revisar el informe.

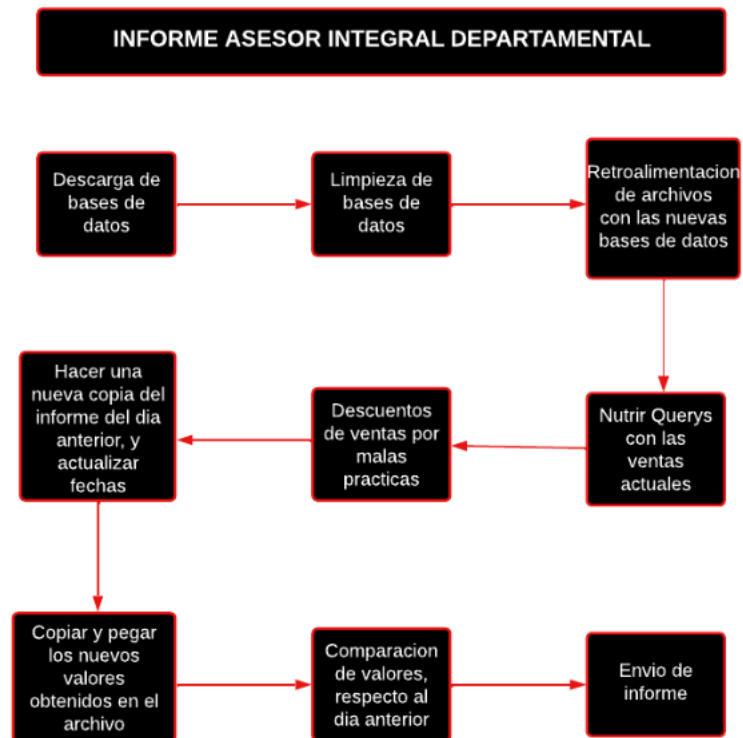
Figura 10. Muestra del inicio del informe



Así es como en primera instancia se ve el informe, este al momento de abrirlo tiene la opción de poder ir a cualquiera de las hojas presentadas y ver la información según sea su necesidad.

Para lograr un mayor entendimiento y mostrar un breve resumen del paso a paso de la ejecución anteriormente explicada a detalle, se tiene un flujograma el cual da orientación al desarrollo del proceso de informe del asesor integral.

Figura 11. Flujograma, informe del asesor integral



4. Reflexiones

4.1 Reflexiones sobre el proceder de la organización a partir del proceso en el que usted participó

Dentro de las prácticas profesionales en el área de gestión humana en Almacenes Flamingo, se pudo comprender y observar los procesos que se realizaban con base a las funciones diarias y las del área como equipo, con el fin de lograr objetivos en común. Así entonces, se identificó la metodología en la que se trabajaba, la cual consistía en que cada inicio de semana se tenía una reunión para dar claridad a temas que estaban pendientes y así mismo, de las nuevas novedades que surgían,

además, de la distribución de las responsabilidades de cada uno de los miembros que conformaban el equipo.

La metodología que se usó, fue bastante productiva, tanto para el equipo como para el área en general, ya que, el área al estar familiarizada con todo el personal, es de suma importancia la realización de seguimientos constantes para lograr resultados eficaces y responder de una manera pronta y oportuna a cada una de las novedades presentadas, además, esto contribuye a tener claro los objetivos y metas que se tracen en un tiempo determinado, según las funciones que se tenga individualmente y a partir de esas, generar apoyos en los otros procesos.

Con relación a las herramientas utilizadas para el desarrollo de cada función considero que fueron adecuadas, ya que permitían el debido uso y progreso de las actividades, sin contar que había ocasiones en donde las plataformas, sistemas, bases de datos, fallaban, y aunque la solución no siempre era pronta ya que esta tenía relación con otras áreas de la organización, se lograba resolver o tener una respuesta oportuna para quienes estaban en espera de la información.

En concreto, y según el proceso en el cual fui partícipe, tanto la metodología y procesos que utilizan en el área eran adecuados. Sin dejar atrás que en la mayoría de los casos en donde se presentaba inquietudes acerca de diversos temas, era un poco frustrante para mí ya que no podía encontrar una respuesta pronta a ello por lo que no tenía todo el conocimiento, y, además, las personas que me daban apoyo siempre estaban con su agenda ocupada, porque lo que no se daba una solución o habían retrasos en las actividades.

4.2 Reflexiones teóricas o conceptuales a partir del proceso en el que usted participo

A partir de la experiencia vivida en Flamingo y con el fin de crear una paridad con la teoría que se presentó, se reconoce la importancia que tiene el área de gestión humana, en cuanto a procesos como la compensación y nómina, los cuales son temas evidentes y de gran importancia para la organización, ya que de estos depende la creación y retención de los recursos humanos, donde su mayor relevancia son las personas, teniendo relación con la compensación y las diferentes estrategias que ejecuta la organización. Se comprende entonces, por una compensación, la remuneración que reciben los empleados a cambio de realizar su trabajo, lo cual se aproxima a lo que se ha indicado en cómo se maneja este tema en la compañía, y de este modo encontrar la importancia de cómo se maneja este proceso allí.

De la misma manera, con respecto a la nómina, encontramos que para la organización hay relevancia en el desarrollo de esta, es un proceso transparente, justo y donde a su vez, se acoplan a las normas decretadas por el gobierno y la legislación actual, en la cual los trabajadores puedan recibir su nómina en los tiempos establecidos y de acuerdo con lo pactado en los contratos. En este sentido, el proceso que se lleva en gestión humana cumple con las anteriores ideas, ya que esta área es de suma importancia en cualquier tipo de organización. Dentro de este contexto, esto permitía que para Flamingo fuera un área de apoyo gerencial, muy importante en cuanto al manejo de toda relación laboral, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un excelente clima

laboral, puesto que, como área de gestión humana la gran mayoría de sus funciones están enfocadas un 100% en el talento humano, en que las actividades de cada uno de los miembros del equipo van en función de cumplir, dar orden, informar, entre muchas otras, a cada uno de los empleados acerca de su progreso.

4.2 Reflexiones sobre el proceder del practicante a partir a partir del proceso en el que participó

Realizar las prácticas en el área de gestión humana fue una experiencia bastante gratificante. Desde el primer día que entré a la organización, me hicieron parte de su equipo, donde hubo un buen recibimiento por parte de todos. Tanto mi compañero, quien terminaba sus prácticas y me entregaba su proceso, como mi jefe directo, me explicaron qué era lo que hacían para llevar una coordinación a través de diferentes reuniones que se realizaban en la semana, donde cada vez entendía más a fondo la metodología que estos aplicaban en el equipo, quienes eran los demás miembros del área, con qué herramientas trabajaban, entre muchas otras responsabilidades.

Al pasar de los días, me fui relacionando poco a poco con los demás miembros que hacían parte del área, cada uno se daba a conocer, al igual que las funciones que realizaba. Esta fue una experiencia muy positiva ya que, al saber la función de cada persona, era de gran apoyo a medida que iba realizando mis labores y necesitaba algún soporte por parte de ellos. Del mismo modo, tuve la oportunidad de conocer personas de otras áreas, personas que nos daban apoyo en diferentes actividades del día a día, siendo esto muy práctico porque aprendía no solo cosas sobre mis

funciones, sino que tenía también la oportunidad de aprender y desenvolverme en otros temas.

En cuanto a las labores que se me asignaron, no tuve inconveniente al momento de realizarlas, ya que la mayoría de las cosas fueron explicadas, y aunque en el recorrido del tiempo que estuve realizando las prácticas siempre se generaban dudas, contaba con mis compañeros para hacer aclaración de ellas. De todos modos, mi tarea principal se basaba en el seguimiento de las ventas que realizaban los asesores de las tiendas; un proceso que requería de muchos pasos y de diferente información para su construcción, luego de un tiempo y de realizarlo constantemente se volvió en una tarea manejable de comprender y realizar.

De la misma manera en cómo se tenían reuniones con el equipo, se daban unas reuniones con mi jefe directo ya que este era quien estaba atento a todo mi proceso, se tenían reuniones una o dos veces a la semana, con el fin de aclarar dudas y exponer casos resueltos, donde con ayuda de él, se tenía un segundo análisis de la novedad resuelta. En este sentido, considero que cuando se realizaba aquella gestión, era de mucha ayuda para mí ya que en primer lugar, tenía otro punto de vista y en segundo lugar, se generaban distintas maneras de darle respuesta a las situaciones. Cabe resaltar que el grupo y cada uno de sus miembros siempre estaban en disposición para estos momentos, aunque en ocasiones se presentaban circunstancias en donde estas tenían prioridad y resolver asuntos que no se tenían previstos, recibiendo siempre de forma positiva un apoyo profesional y laboral de los miembros del equipo.

Según las tareas que realizaba, en su mayoría, enfocadas en las personas, fue de gran ventaja dado a los conocimientos adquiridos en la academia, temas como: talento humano, administración de recursos, retribuciones, contabilidad, entre muchas otras, eran temas ya antes vistos que al ponerlos en práctica eran más sencillos al accionarlos. Sin embargo, en el transcurso hubo algunos temas como la nómina, aprobaciones de facturas, que no eran de mi total claridad, pero siempre había la manera de indagar por medio de la internet o me reunía con algún compañero que supiera y tuviera conocimiento del tema para poder tener claridad y manejo sobre este.

Teniendo en cuenta que la gran mayoría de funciones que realizaba se desarrollaban en Excel, esto fue un poco limitante para mí, ya que no era de mi total manejo, porque había funciones de las cuales no tenía conocimiento, por lo que debía de buscar un apoyo para darle solución y no poner en pausa el proceso. Considero que mi mayor aporte, fue el cumplimiento eficiente de mis labores, a pesar de errores o cambios que surgían, supe acoger cada uno de ellos. Durante la construcción de los informes, y al ver que estos ya eran de fácil desarrollo para mí, siempre sabía la importancia que tenía tanto para el área como para cada persona que trabaja en las tiendas, pues con esta información se podía tener claridad de cuántas ventas llevábamos en el mes o incluso en que hacía falta.

De esta manera, siento que durante el proceso de mis prácticas pude identificar fortalezas en mí, como el manejo de bases de datos, análisis tanto cualitativos como cuantitativos y la respuesta a nuevos retos. Así mismo, pude identificar cuáles eran esas debilidades, como la poca expresividad en algunos entornos y circunstancias

donde debía de trabajar bajo presión por errores que se presentaban en los sistemas. Sin embargo, de todas las circunstancias se aprende, y con paciencia y dedicación se puede dar solución a lo previsto.

Al respecto conviene decir que, en el tiempo que estuve realizando las prácticas, pude alcanzar grandes momentos de aprendizajes; por lo general, el tiempo en el que estuve, cada día y por cada actividad obtuve diferentes conocimientos, por lo que en algunas ocasiones debía de realizar cosas que no estaban a mi alcance, pero con la búsqueda fui adentrándome en muchos más temas. La mayoría de estos aprendizajes fueron a nivel personal, pero tampoco se quedan atrás los que obtuve a nivel personal, gracias a mi jefe directo que siempre en los momentos en donde las cosas se tornaban un poco frustrantes estaba el apoyo de él; por lo que me sentí muy cómoda hasta el último momento en que culminé mis prácticas.

5 Recomendaciones

5.1 Para lo estratégico y/o lo operativo

Dentro de la metodología usada en el área de gestión humana en la organización Almacenes Flamingo, se tienen diferentes plataformas, donde se necesita información para la realización de las funciones de cada uno, hablando específicamente de las labores que me fueron asignadas, cada una de estas herramientas son de gran apoyo para el desarrollo de los informes a compartir. Allí, pude identificar que en algunas ocasiones estas plataformas fallaban, ya fuera por

un error operativo o por errores que generaba el sistema; cuando esto sucedía no se podía hacer entrega del informe, generando entonces que los asesores de las tiendas no supieran su avance en cuanto a las ventas, creando una incertidumbre también para el área, ya que nuestro trabajo era siempre estar al tanto de cada movimiento.

Por tal motivo, considero que debería haber una manera distinta de poder obtener esta información, así no sea en su totalidad, pero por lo menos, tener la información necesaria que requiere el personal de tienda ya que, por medio de la entrega de estos datos, cada uno de los asesores se motivan a cumplir con sus metas establecidas en el mes y obtener una bonificación adicional. Así mismo, pude observar que en el equipo en ocasiones se presentaban retrasos con la entrega de actividades debido a novedades que se generaban. Ante esto, sugiero que la comunicación con las demás áreas que brindan apoyo, sea más pronta y precisa, para poder tener respuestas oportunas o dar reporte de lo que está sucediendo, y así precisar que por ese momento no se hará entrega de los informes, a pesar de ello, se recomienda dictar capacitaciones a quienes requieran información de las plataformas para que se tenga más precisión acerca de las novedades que se puedan presentar.

De otro lado, se cuenta con herramientas que al estar un poco deterioradas, quizás caducando con su utilidad, se vuelven un poco difícil a la hora de trabajar, ya que al manejar bases con mucha información, los equipos deben contar con gran capacidad para trabajar de la mejor manera. Sin embargo, el equipo que estaba a mi disposición funcionaba muy bien, en ocasiones, por la gran cantidad de datos

que guardaba, se pausaba a la hora de trabajar, provocando interrupciones al momento de estar realizando actividades, además, ocasionaba retrasos, ya que para que este funcionara de nuevo en su normalidad, me tenía que dirigir donde los encargados de dar soporte técnico, cuya gestión podía durar medio día mientras estos daban una solución. Este tipo de cosas se podrían prever haciendo una limpieza o evaluación del equipo mensualmente.

5.2 Para las prácticas

Para poder realizar mis prácticas en Almacenes Flamingo, en primera instancia tuve una entrevista de forma virtual y luego de esta, realicé un examen que trataba de funciones básicas en Excel. Luego, me dieron respuesta positiva acerca de los resultados que obtuve en el examen, proseguí con una entrevista con la psicóloga y, por último, con exámenes médicos. Después pasé al último filtro que era la entrevista con mi jefe, donde me comunicó la bienvenida a la compañía y al equipo. Los primeros días estuve invitada a distintas reuniones con el fin de acogerme más a la temática a la cual iba a formar parte e ir poco a poco conociendo la metodología de mis compañeros al momento de trabajar.

A partir del proceso y de la experiencia que viví en la compañía y que fue tan gratificante a nivel personal como profesional, se procede a dar unas recomendaciones para que este proceso siga siempre en cuestión de mejora. En primera instancia, se recomienda que al momento de realizar los exámenes del

practicante para la inducción, sea más amplio, con esto me refiero a que no simplemente sean pruebas en Excel, me parece de suma importancia que también califiquen otro tipo de herramientas las cuales ayudan a un profesional a realizar diferentes tipos de análisis.

De otro lado, también es importante recomendar que al instante en que hagan la inducción, haya momentos en donde su recorrido por la organización sea más amplio, en cuanto al presentar las distintas áreas, los gerentes de estas, con el fin de poder irse familiarizando con toda la organización, ya que independientemente del proceso que se tenga, todas las áreas en algún momento se conversan. Además, que en la entrega del proceso haya más acompañamiento respecto a instructor, se presentaban situaciones en las que aún no había temas que eran total claridad, por cual se hace énfasis en que, en este tipo de novedades, esté en una persona la cual de orientación a la solicitud.

Finalmente, y para dar cierre a estas recomendaciones, considero que todo mi proceso en Flamingo fue de un gran crecimiento, gracias a que estos me permitieron conocer muchos aspectos y temas que se maneja en la compañía. Se concluye entonces, que el área de gestión humana debería seguir con estos mismos métodos, dado que cada una de sus intenciones contribuían a mejorar las relaciones personales y laborales.

6. Referencias

Caba, M. (2010). Retribución laboral: las nóminas.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. In *Nucl. Phys.* (Tercera, Vol

13). México DF: McGraw-Hill.

García Solarte, M. (2010). un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana.

Pensamiento & Gestión, 27(Universidad del Norte), 162–200.

Orozco, Y. & Cárdenas, P. (2013). Definición de los procesos de gestión humana.

(Santiago de Cali).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.6 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [2022].

Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. URL, [http://dx.doi.org/10.1016/S0123-5923\(13\)70026-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0123-5923(13)70026-3).